

**PELAYANAN APARATUR DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA JAYAPURA**

**Oleh**

Anugrah Yulistiono Ririhena

Irfan Setiawan

**Abstract**

*This study aims to analyze the Building Permit Letter Service in the apparatus service of the One Stop Office and One Stop Office in Jayapura and describe the obstacles in the process of granting Building Permit Letter. The research method used is qualitative research with descriptive method with inductive approach to present data about the apparatus service in the process of Building Permit Letter. The result of the research explains that the service of apparatus in providing building permit service letter at the Investment and One Stop Integrated License Department in Jayapura City of Papua Province has been running well and in accordance with Standard Operating Procedure of issuing Building Permit Letter, despite having some constraints such as; lack of network access, low public awareness, lack of facilities and infrastructure in the service of building permit letter.*

*Keyword: building permit letter, apparatus, public service*

**A. Pendahuluan**

Pelayanan Aparatur Sipil Negara terhadap masyarakat tidak terlepas dari suatu penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan suatu tujuan negara sebagaimana tertuang pada pembukaan Undang-undang dasar 1945 yakni memajukan kesejahteraan umum. Pemerintahan zaman sekarang dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif dan efisien, dengan menggunakan unsur kesetaraan dalam kegiatan pelayanan karena semua masyarakat memiliki kesempatan atau hak dalam kesejahteraan hidup mereka. Sehingga dimana pemerintah memberikan wujud pelayanan yakni terwujudnya pembangunan yang merata dari perkotaan sampai kelurahan atau desa, serta menyamakan tanggapan warga Negara Indonesia demi menjaga suatu perdamaian, kesejahteraan dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Indonesia merupakan salah satu Negara dengan jumlah penduduk terbanyak atau terpadat di dunia, dengan terpadatnya jumlah penduduk di Indonesia, tentunya terjadi pembangunan infrastruktur di berbagai wilayah di Indonesia, misalnya

seperti gedung, pembangunan jalan, kantor, rumah dan lain-lain yang mana merupakan sarana untuk kelangsungan hidup rakyat Indonesia.

Dalam pelaksanaan pemerintah, pemerintah membuat suatu kebijakan yang mengatur tentang pemerintah daerah dengan menggunakan suatu prinsip otonomi daerah yang di arahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan, peran serta pelayanan masyarakat. *Pelaksanaan kebijakan otonomi daerah merupakan suatu pilihan politik suatu bangsa, hal ini merupakan dampak penerapan dari bentuk suatu Negara. Masing-masing Negara menerapkan otonomi daerah sesuai dengan kondisi politik kekuasaan Negara tersebut.*<sup>1</sup> Sebagai akibat dalam pelaksanaan otonomi daerah tersebut, pemerintah pusat mendesentralisasikan sebagian kewenangannya kepada Pemerintah Daerah agar melayani masyarakat dengan efektif dan efisien, dengan meningkatkan pelayanan, peran masyarakat, pemberdayaan dan peningkatan daya saing daerah.

Perubahan yang fundamental atau bersifat dasar terdapat dalam format kebijakan otonomi daerah dimana kebijakan ini terjadi guna untuk menyelenggarakan pemerintah didalam negeri ini. Pada pemerintahan orde baru, pemerintah menciptakan suatu pelayanan yang berakhir dalam terwujudnya pembangunan, hal yang utama dalam menciptakan suatu pelayanan yang berakhir dalam terwujudnya pembangunan yakni adanya Sumber Daya Manusia yang aktif serta handal dalam pelayanan serta dapat diharapkan oleh masyarakat.

Pemerintahan Daerah diberikan hak otonomi yang berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yakni suatu wewenang dan kewajiban dalam mengatur dan mengurus pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sendiri sehingga pelayanan dan kesejahteraan masyarakat dapat dicapai atau terwujud. Berdasarkan hal tersebut pemerintah daerah mempunyai tugas dan tanggung jawab sehubungan dengan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Dibutuhkan peran aktif dari aparatur dalam menjalankan tugas pokok serta fungsinya untuk melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat dengan tujuan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat, Keahlian serta keterampilan setiap pegawai di tuntut dalam penyelenggaraan pemerintah mampu memberikan suatu

---

<sup>1</sup> Irfan Setiawan, 2018, Handbook Pemerintahan Daerah, Wahana Resolusi, Yogyakarta, hlm.3.

pelayanan yang baik dalam melakukan tugas dan tanggung jawab, serta mewujudkan fokus terhadap efektivitas serta efisiensi pelayanan terhadap masyarakat dan dibutuhkan tekad serta kemauan yang kuat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pengawasan dan pembinaan dalam pimpinan penyelenggara pemerintahan di wilayah kerjanya.

Terbentuknya Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) di Kota Jayapura dikarenakan pelayanan perizinan yang menyebar jauh dengan luas kota jayapura seluas 940 Km<sup>2</sup>, rentannya praktik KKN, rendahnya kualitas SDM dan kurangnya partisipasi masyarakat, sehingga Dinas PMPTSP menyelenggarakan pelayanan yang berpedoman pada undang-undang untuk memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta memberikan akses perizinan usaha guna yang mudah guna meningkatkan minat pengusaha untuk pengembangan usaha, dan investasi.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Dalam pasal 7 ayat 2 tersebut menyatakan bahwa salah satu persyaratan administratif bangunan gedung adalah dengan adanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan pemberian IMB merupakan layanan bagi masyarakat dalam meningkatkan nilai ekonomis suatu bangunan serta berperan utama dalam memperoleh perlindungan hukum jika suatu saat mendapatkan sengketa.

Peraturan Daerah Kota Jayapura Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu menjelaskan tentang tugas dalam terbentuknya Dinas PMPTSP, yang diharapkan mampu :

1. Mengurangi beban administratif karenan pelayanan yang lebih efektif dan efisien
2. Meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah
3. Terbangunnya citra yang lebih baik, yang memungkinkan Pemerintah mendapatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek pembangunan
4. Mencegah sejak dini terjadinya KKN dan pungutan liar dalam proses pengurusan perizinan
5. Kejelasan prosedur pelayanan dapat di telusuri dan di ketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya.

6. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan yang terdapat di Dinas PMPTSP Kota Jayapura yakni pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dikarenakan banyaknya bangunan-bangunan dan banyaknya jumlah penduduk yang semakin meningkat, sehingga sebagian dari masyarakat di Jayapura tidak mengerti dalam syarat mendirikan bangunan, oleh karena itu adanya bangunan-bangunan yang tidak memenuhi syarat sehingga pemerintah kota jayapura menyelenggarakan pelayanan agar masyarakat Jayapura mengetahui dari pentingnya pembuatan surat izin mendirikan bangunan.

Pelayanan aparatur sangat penting dalam pemahaman serta kepuasan masyarakat dalam kinerja pelayanan, karena pada hakekatnya pelayanan publik menyangkut semua kebutuhan masyarakat, baik pelayanan administratif, pelayanan untuk kepentingan masyarakat dan individu maupun untuk kepentingan bangsa, bernegara. Jadi pemberian pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dan tugas pokok pemerintah dalam memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang prima. Selain itu, pelayanan aparatur DINAS PMPTSP kepada masyarakat perlu ditingkatkan agar mampu melayani masyarakat dengan cermat dan bijak karena adanya masyarakat yang tidak tahu tentang hukuman/ sanksi bagi masyarakat dalam mendirikan bangunan/rumah tanpa mengetahui pentingnya IMB serta perlunya meningkatkan pengawasan terhadap IMB agar menghindari hal yang tidak diinginkan.

#### 1. Perumusan Masalah

Pelayanan aparatur Dinas PMPTSP sangat dibutuhkan masyarakat dalam pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), ruang lingkup yang akan diamati yakni Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) dalam permohonan Izin Mendirikan Bangunan, hal ini berguna untuk mendapatkan data yang akurat tentang perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dari latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP)?
- 2) Faktor apa sajakah yang menjadi penghambat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan?

## 2. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut: Adapun Tujuan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- 1) Untuk Mengetahui dan menganalisis Pelayanan IMB dalam pelayanan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP).
- 2) Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan hambatan dalam Dinas PMPTSP terhadap Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

## B. Metode Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, penelitian memakai jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Dalam permasalahan ini mengungkapkan suatunya permasalahan dengan sesuai kenyataan yang ada di lokasi penelitian. Melalui penelitian kualitatif akan diperoleh data yang akurat dan digunakan untuk mengkaji permasalahan yang ada dalam mencapai suatu pemahaman. Dalam penelitian ini penulis berusaha menyajikan deskripsi mengenai pelayanan aparatur terhadap permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

## C. Kajian Pustaka

Pelayanan berarti melayani masyarakat dalam segala bidang; kegiatan dalam menyelenggarakan suatu pelayanan kepada masyarakat yang lebih transparan dan demokratis. Pelayanan umum harus terus dikaji dan ditinjau lagi serta perlu meningkatkan kualitasnya, sehingga benar-benar memberikan suatu pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Menurut Gronroos<sup>2</sup>, pelayanan yaitu *suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.*

---

<sup>2</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm 2.

Adapun menurut Solikin<sup>3</sup> bahwa “*pelayanan adalah suatu faktor yang sangat signifikan dan tidak dapat kita control*”. Selanjutnya dijelaskan juga bahwa “*dalam pelayanan terdapat Service Excellent yaitu kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali, dan memenuhi harapan-harapan pelanggan serta berhasrat dan peduli untuk melampaui harapan-harapan pelanggan.*” Sedangkan pendapat Moenir<sup>4</sup> bahwa pelayanan hakikatnya adalah “*serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan sebagai proses, dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.*”

Menurut Zeithaml dkk<sup>5</sup>, “pelayanan prima dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati).

Berdasarkan definisi para ahli di atas, penulis akan menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas interaksi antara pelanggan dan pelayan dalam suatu proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Kemauan dan tuntutan masyarakat terus mengalami peningkatan dari zaman ke zaman, sehingga dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat akan terus ditingkatkan baik sisi format maupun paradigma dalam pelayanan.

Dari sekian banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jayapura, salah satu diantaranya adalah pelayanan IMB. IMB adalah pemberian izin untuk mendirikan bangunan, termasuk kegiatan peninjauan desain dan pemantauan pelaksanaan penggunaan agar tetap sesuai dengan rencana teknis pembangunan dan Rencana Tata Ruang yang berlaku, serta pengawasan penggunaan bangunan meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.<sup>6</sup> Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan memberikan izin dalam pembangunan dengan memperhatikan desain dan lokasi agar dapat disesuaikan dengan teknis bangunan, rencana tata ruang, dan dapat memenuhi syarat keselamatan dalam mendirikan bangunan guna mencegah terjadinya hal negatif yang tidak diinginkan.

---

<sup>3</sup> M. Solikin, 2011, *Pelayanan Prima, (Service Exelent)*, Inti Prima Jakarta, hlm 1.

<sup>4</sup> Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm 27.

<sup>5</sup> Hardiyansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator. Implementasinya)*, Gava Media, Yogyakarta, hlm 46.

<sup>6</sup> Prakosa Kesit 2005, *Pajak dan Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. UII. Press, Yokyakarta, hlm 139.

Landasan hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pasal 1 ayat 1 menyatakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal pasal 1 ayat 10 menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

*Kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.*

Dalam pelaksanaan Pelayanan Dinas PMPTSP Pemerintah Kota Jayapura mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Jayapura Nomor 7 Tahun 2014 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP). Dalam pasal 4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas PMPTSP yaitu membantu walikota dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu.

Fungsi dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu menurut Peraturan Daerah Kota Jayapura Nomor 7 Tahun 2014 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu , yaitu:

1. Melaksanakan dan menyusun rencana dan program kerja badan
2. Menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan
3. Melaksanakan koordinasi proses pelayanan perizinan
4. Melaksanakan pemungutan retribusi sesuai dengan kewenangan yang diberikan
5. Melaksanakan pemberian, penolakan, pembatalan dan pencabutan perizinan
6. Melaksanakan ketatausahaan badan; dan
7. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan

Dalam pasal 3 ayat 1 dalam Peraturan Daerah Kota Jayapura Nomor 7 Tahun 2014 tentang kedudukan, yaitu:

*Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu Lembaga Teknis Daerah setingkat Badan yang mempunyai kewenangan dibidang pengkoordinasian pelayanan dan perizinan satu pintu dan dipimpin oleh seorang Kepala serta berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.*

Untuk melaksanakan tugas pokok, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu, mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan dan menyusun rencana dan program kerja badan
- b. Menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan
- c. Melaksanakan koordinasi proses pelayanan perizinan
- d. Melaksanakan pemungutan retribusi sesuai dengan kewenangan yang diberikan
- e. Melaksanakan pemberian, penolakan, pembatalan dan pencabutan perizinan
- f. Melaksanakan ketatausahaan Badan; dan
- g. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan

Untuk mempercepat kegiatan proses pelayanan, Walikota mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada kepala Dinas PMPTSP. Dinas PMPTSP sangat di perlukan dalam proses pelayanan agar dapat mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan.

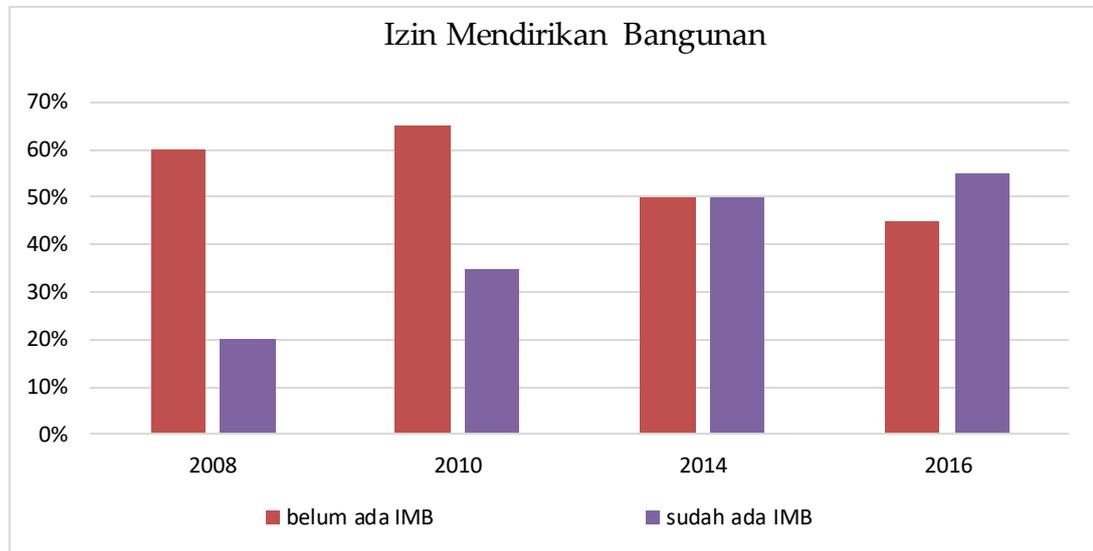
#### **D. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

1. Pelayanan IMB dalam pelayanan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP)

Penelitian ini mengacu pada teori Zeithaml dkk. Adapun dimensi-dimensi dalam teori tersebut yaitu: tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati). Penulis menggunakan teori tersebut sebagai alat untuk menganalisis proses pelayanan pemberian izin IMB, dan hambatan dalam IMB. Pemberian IMB baru mencapai sekitar 55 % dari bangunan yang ada di Kota Jayapura, hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya IMB dikarenakan adanya masyarakat yang kurang peduli akan informasi dan kurang dipersiapkan matang Pemerintah Daerah sejak awal dalam merancang Kota

Jayapura tanpa melihat segala prosedur dalam IMB. Hal ini terlihat pada gambar berikut:

Bagan 1  
Persentase Pelayanan



Sumber: Dinas PMPTSP Kota Jayapura 2017

Keterangan :

- Biru = belum ada IMB
- Orange = Sudah ada IMB

Dari table tersebut terlihat sebanyak 45% masyarakat Kota Jayapura yang membangun bangunannya tanpa melihat dan mengetahui prosedur dalam IMB. Dilihat dari kenyataan di Kota Jayapura bahwa banyaknya bangunan yang tidak sesuai dengan ketentuan IMB karena untuk merencanakan dan Mendirikan Bangunan, harus berdasarkan Pedoman, Syarat-syarat Teknik dan Peraturan yang berlaku serta harus didasarkan pada perhitungan yang dilakukan menurut Keilmuan atau Keahlian dan dikerjakan dengan cermat atau percobaan yang dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 5 dimensi menurut Zeithaml dkk. Adapun dimensi-dimensi dalam teori tersebut yaitu: tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati), dimana dimensi tersebut untuk mengetahui bagaimana suatu pelayanan di bagian Perizinan di Kantor DINAS PMPTSP Kota Jayapura. Adapun analisis terhadap fokus permasalahannya adalah sebagai berikut:

### a. Tangible (Berwujud)

Salah satu dari pada indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, Tangible (berwujud) merupakan suatu barang atau sesuatu produk yang dapat dilihat oleh mata masyarakat, misalnya penampilan aparatur dalam pelayanan, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, sarana dan prasarana. Dalam pelayanan, tangible sangat penting dalam proses pelayanan karena tangible merupakan hal yang utama yang dapat dilihat, dinilai dan dirasakan oleh masyarakat, karena itu dalam proses pelayanan kepada masyarakat, tangible perlu diperhatikan dalam pelayanan yang diberikan. Adapun hasilnya dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 1  
Hasil Wawancara Dan Observasi Terhadap Dimensi Tangible

No	Sub dimensi	Wawancara	Observasi
1	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan	Hasil wawancara kepada aparatur dan masyarakat terlihat bahwa Dinas PMPTSP Kota Jayapura menerapkan permendagri Nomor 6 tahun 2016 dalam melakukan sebuah pelayanan terhadap masyarakat.	Penampilan pegawai Dinas PMPTSP begitu terjaga dan masyarakat menyukai penampilan dari pegawai-pegawai
2	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	Hasil wawancara kepada aparatur dan masyarakat terlihat bahwa Dinas MPTSP sangat terjaga kerapian dan kebersihan di lingkungan kantor.	penampilan kantor bersih dan indah sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin dilayani
3	Sarana&Prasarana	sarana dan prasarana sudah memadai dengan SOP yang ada namun dalam kendaraan dinas untuk pelayanan masih minim, karena kurang transport dalam menunjang pelayanan terhadap masyarakat	sarana dan prasarana belum memenuhi dalam pelayanan perizinan

Sumber : Hasil olah data penelitian

### b. Reliability (Kehandalan)

Seorang aparatur mempunyai tugas yaitu melayani masyarakat dengan tulus dan ikhlas, serta mengutamakan kepentingan masyarakat diantara kepentingan pribadi karena Pemerintah Daerah berharap dengan adanya Dinas PMPTSP, masyarakat selaku pelaku usaha memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta diberikan kemudahan dalam perizinan usaha guna meningkatkan pelaku usaha untuk

melakukan investasi serta pengembangan usaha, dan juga mendapat kepastian dan jaminan hukum. Adapun hasilnya dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 2  
Hasil Wawancara Dan Observasi Terhadap Dimensi Reliability

No	Sub dimensi	Wawancara	Observasi
1	Kecermatan petugas dalam melayani	kecermatan petugas di DINAS PMPTSP sangat baik karena membantu dan melayani masyarakat yang ingin membutuhkan bantuan dari pelayanan perizinan yang diberikan	pegawai yang berada di Dinas PMPTSP melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam pengurusan surat perizinan dengan cermat
2	Memiliki standar pelayanan yang jelas	Pegawai-pegawai yang ada di kantor Dinas PMPTSP bekerja sesuai dengan SOP yang ada	Telah sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Jayapura Nomor 06 tahun 2014 tentang Standar Operasional Pelayanan (SOP) Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Jayapura.
3	Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Kehandalan dalam penggunaan alat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terbilang 70-80% dari pelayanan dan memberikan kemudahan pada tahap-tahap dalam pelayanan perizinan	penggunaan alat bantu dalam pelayanan sangat baik, namun terkendala dengan jaringan dalam mengekspos atau memperbaiki pelayanan secara online

Sumber : Hasil olah data penelitian

### c. Responsiviness (Ketanggapan)

Pemerintah Daerah membentuk Dinas PMPTSP dengan tujuan untuk adanya perubahan dalam hal perizinan terlebih khusus IMB (Izin Mendirikan Bangunan), dimana sebelumnya adanya Dinas PMPTSP masyarakat kurang memahami tentang pentingnya IMB, sehingga banyaknya bangunan-bangunan yang ada di Kota Jayapura tidak sesuai dengan persyaratan akan IMB serta pelayanan aparatur yang kurang memuaskan. Adapun hasilnya dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 3  
Hasil Wawancara Dan Observasi Terhadap Dimensi Responsiviness

No	Sub dimensi	Wawancara	Observasi
1	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Respon pegawai yang ada di kantor Dinas PMPTSP sangat baik kepada masyarakat yang menginginkan sebuah pelayanan perizinan di Kota Jayapura	Pegawai yang ada di Dinas PMPTSP melayani masyarakat dengan baik dan menanyakan permasalahan apa yang bias dibantu
2	Aparatur melayani dengan cepat, tepat dan cermat	pelayanan yang diberikan pegawai Dinas PMPTSP kepada masyarakat sangat baik, tepat, cepat dan cermat	pegawai melayani masyarakat dengan sopan dan mengarahkan masyarakat dalam pelayanan yang sesuai

Sumber : Hasil olah data penelitian

#### d. Assurance (Jaminan)

Jaminan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan suatu kepercayaan kepada konsumen. Seorang aparatur pemerintahan, dalam pelayanannya harus memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang kita berikan. Masyarakat sangat membutuhkan kinerja seorang aparatur yang dapat memberikan jaminan terhadap masyarakat dikarenakan banyaknya aparatur yang mementingkan diri sendiri diatas kepentingan orang lain. Sehingga masyarakat membutuhkan seorang aparatur yang dapat memberikan suatu kepercayaan. Adapun hasilnya dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 4  
Hasil Wawancara Dan Observasi Terhadap Dimensi Assurance

No	Sub dimensi	Wawancara	Observasi
1	Tepat Waktu	selama 2017 terdapat 621 SK terbit IMB dengan tepat waktu 621. Pelayanan IMB sesuai dengan SOP yakni 14 hari pembuatan baru dan balik nama/pemecahan selama 2 hari.	pelayanan perizinan khususnya IMB di Kota Jayapura sesuai dengan ketepatan waktu yang telah dijanjikan kepada masyarakat
2	Jaminan Biaya	Segala jenis yang pelayanan dalam perizinan yang kita layani semuanya gratis terkecuali IMB, Izin Trayek,SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan)	Pembayaran melalui rekening bank, sehingga terjadinya jaminan biaya dalam pelayanan

Sumber : Hasil olah data penelitian

**e. Empathy (Empati)**

Empati merupakan perasaan yang dapat merasakan keadaan orang lain baik duka, suka, sedih, maupun susah. Dalam pelayanan kepada masyarakat, seorang aparatur harus memiliki sifat empati kepada orang lain karena memiliki sifat empati dapat menciptakan suatu kedamaian dalam masyarakat serta membantu permasalahan orang lain. Oleh karena itu sifat empati sangat diperlukan dalam pelayanan agar saling mengerti dan menghargai satu sama lain dan jika tidak adanya sifat empati pada proses pelayanan maka akan menimbulkan keadaan yang tidak tenang antara masyarakat dan aparatur pemerintah karena tidak adanya sifat yang saling mengerti dan menghargai satu sama lain. Adapun hasilnya dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 5

Hasil Wawancara Dan Observasi Terhadap Dimensi Empathy

No	Sub dimensi	Wawancara	Observasi
1	Mendahulukan Kepentingan Masyarakat	mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pelayanan	Pelayanan perizinan dengan mendahulukan kepentingan masyarakat
2	Melayani dengan ramah dan sopan santun	melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun karena motto yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu yaitu Motto DINAS PMPTSP Kota Jayapura yaitu "IKHLAS (Integritas, Komitmen, Hati, Luwes, Amanah, dan Senyum)	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun
3	Melayani dengan tidak membedakan	Pelayanan perizinan diterapkan tanpa membedakan golongan masyarakat	Pelayanan perizinan sesuai dengan antrian yang berjalan, tidak ada yang mendahulukan orang lain.

Sumber : Hasil olah data penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap dimensi pelayanan, sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk, yaitu melalui dimensi-dimensi: tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati), dimana dimensi tersebut terlihat bahwa pelayanan di bagian Perizinan di Kantor DINAS PMPTSP Kota Jayapura sebagaimana yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa dari kelima dimensi tersebut, hanya terdapat kendala pada dimensi Tangible (berwujud) yaitu pada kurangnya sarana dan prasarana di bagian Perizinan di Kantor DINAS PMPTSP Kota Jayapura. Sementara ke empat dimensi lainnya Reliability (Kehandalan), responsiveness (Ketanggapan),

Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati) berjalan dengan baik. Baik dari segi pelaksana pelayanan perizinan maupun dari segi pengguna layanan.

## 2. Faktor Penghambat kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Memberikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Jayapura Provinsi Papua

Hasil pengumpulan data yang telah penulis peroleh selama magang dan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Jayapura Provinsi Papua, secara umum ada beberapa hambatan-hambatan yang terjadi dalam kinerja aparatur pemerintahan terhadap pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), antara lain:

### 1) Jaringan

Jaringan pada pelayanan sangat diperlukan karena dengan adanya jaringan dalam pelayanan dapat membantu dan mempercepat pelayanan yang ada oleh sebab itu, Dinas PMPTSP terkendala dengan jaringan. Jaringan di Provinsi Papua terbilang kurang stabil jaringannya sehingga memperlambat pelayanan kepada masyarakat. Karena jaringan di Papua terbilang kurang stabil dari daerah-daerah lain dan lokasi Papua yang terbilang masih banyaknya dipenuhi pepohonan dan gunung-gunung sehingga jaringan di Papua terbilang kurang stabil.

### 2) Kesadaran dan pengetahuan masyarakat

Pelayanan yang diberikan sudah bagus namun dari pelayanan tersebut masih adanya hambatan-hambatan yang terjadi misalnya jarak yang jauh dari tempat pelanggan ke Dinas PMPTSP, tidak adanya kendaraan yang memadai dalam pelayanan secara keliling di Kota Jayapura serta informasi yang kurang masyarakat dapatkan terhadap IMB karena kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap masyarakat yang jauh dari perkotaan.

### 3) Sarana dan prasarana pendukung yang belum memadai

Dalam proses pelayanan kepada masyarakat, sarana dan prasarana sangat berguna dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat karena tanpa adanya sarana dan prasarana, maka terjadinya keterhambatan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga sarana dan prasarana sangat diperlukan dalam pelayanan di Dinas PMPTSP, seperti kurangnya kendaraan yang memadai dalam pelayanan secara keliling di Kota Jayapura yang memiliki jarak yang luas.

### 3. Rekomendasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pemberian Izin Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Jayapura Provinsi Papua

Hasil pengumpulan dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Pelayanan pemberian IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Jayapura, diperlukan peningkatan pelayanan dalam urusan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah daerah, seperti yang diungkapkan oleh Wasistiono, bahwa urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian Negara dan penyelenggara pemerintahan daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan dan mensejahterahkan masyarakat.<sup>7</sup>

Pemerintah daerah Kota Jayapura dalam upaya meningkatkan pelayanan urusan pemerintahan dalam proses pemberian IMB perlu melakukan upaya sebagai berikut:

- 1) Peningkatan akses Jaringan di Kota Jayapura secara menyeluruh di wilayah, guna mendukung proses pelayanan pemerintahan.
- 2) Peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pemilikan IMB pada bangunannya, melalui sosialisasi dalam memberitahukan info di spanduk atau di media-massa agar mempermudah dan menjangkau masyarakat yang jauh, sehingga masyarakat dapat memahami dan mengerti tentang pentingnya IMB dalam mendirikan bangunan.
- 3) Perlunya pendekatan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan pemberian IMB. Pendekatan ini dapat berupa:
  - a) Penerapan beberapa unit pelayanan mobile keseluruhan wilayah distrik Kota Jayapura yang luasnya sekitar 940 km<sup>2</sup>, agar dapat mempermudah bagi masyarakat yang memiliki tempat tinggal jauh dari tempat pelayanan DINAS PMPTSP dalam meningkatkan kinerja dalam proses pelayanan.
  - b) Pelimpahan kewenangan mengenai pelayanan pemberian IMB ke pemerintah distrik yang jaraknya jauh dari wilayah Kota Jayapura, seperti Distrik Abepura, Distrik Muara Tami dan Distrik Heram.

---

<sup>7</sup> Sadu Wasistiono, dkk, 2009, perkembangan organisasi kecamatan dari masa ke masa, Focus Media, Bandung, hlm 32.

Penerapan kebijakan mengenai pelayanan pemberian IMB agar dapat mempermudah akses bagi masyarakat yang memiliki tempat tinggal jauh dari tempat pelayanan Dinas PMPTSP sehingga dapat meningkatkan proses pelayanan.

#### **E. Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Jayapura Provinsi Papua telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur penerbitan IMB yang ada, walaupun memiliki beberapa kendala yaitu masih rendahnya dukungan terhadap akses jaringan, kurangnya kesadaran masyarakat dan Sarana dan prasarana pendukung yang belum memadai dalam pelayanan pemberian IMB.

Maka dari itu, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Jayapura, perlu merangkul beberapa stakeholder dalam peningkatan akses jaringan sehingga dapat mendukung pelayanan perizinan, dan melakukan sosialisasi guna meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pemilikan IMB serta menerapkan kebijakan guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat seperti Unit Pelayanan Mobile dan atau pelimpahan kewenangan pelayanan IMB ke distrik yang jauh dari lokasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Jayapura Provinsi Papua.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bambang Prakosa, Kesit, 2005, Pajak dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi. UII. Press, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2011 Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator. Implementasinya), Gava Media, Yogyakarta.
- Setiawan, Irfan, 2018, Handbook Pemerintahan Daerah, Wahana Resolusi, Yogyakarta.
- M. Solikin, 2011, Pelayanan Prima, (*Service Exelent*), Inti Prima Jakarta.
- Moenir, 2010, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Peraturan Daerah Kota Jayapura Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Wasistiono, Sadu, dkk, 2009, perkembangan organisasi kecamatan dari masa ke masa, Focus Media, Bandung.

JURNAL ILMU PEMERINTAHAN  
**SUARA KHATULISTIWA**

---

Daftar Isi	Halaman
PELAYANAN APARATUR DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA JAYAPURA <i>Anugrah Yulicristono Kiribena, dan Irfan Setiawan</i>	1-17
KESIAPAN DESA DALAM MELAKSANAKAN PENGELOLAAN KEUANGAN DESA (Perencanaan Pembangunan Desa) <i>H Akbar Ali</i>	18-30
STUDI KEMUNGKINAN PERUBAHAN STATUS DESA TELUK KAPUAS MENJADI KELURAHAN DI KABUPATEN KUBU RAYA <i>Murtir Jeddawi, Abdul Rahman, M. Nawawi, Riani Bakri dan Billy Graham Sagrim</i>	31-50
LAPORAN KEUANGAN SEBAGAI BENTUK TRANSPARANSI PENGELOLAAN ANGGARAN IPDN KAMPUS KALIMANTAN BARAT <i>Wawan Suwanda dan Desty Pratiwi</i>	51-66
ANALISIS PENILAIAN PRESTASI KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA <i>Patri Juari dan Ayu Widowati Johannes</i>	67-84

ISSN 25280-1852  
VOL III, No. 1 Juli 2018



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

## SUARA KHATULISTIWA

PELAYANAN APARATUR DALAM PEMBERIAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
JAYAPURA

*Anugrah Yulistiono Ririhana & Irfan Setiawan*

KESIAPAN DESA DALAM MELAKSANAKAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DESA  
(Perencanaan Pembangunan Desa)

*Akbar Ali*

STUDI KEMUNGKINAN PERUBAHAN STATUS DESA TELUK  
KAPUAS MENJADI KELURAHAN DI KABUPATEN KUBU RAYA  
*Murtir Jeddawi, Abdul Rahman, M.Nurwani, Rizki Bakri & Billy G Sagrim*

LAPORAN KEUANGAN SEBAGAI  
BENTUK TRANSPARANSI PENGELOLAAN ANGGARAN  
IPDN KAMPUS KALIMANTAN BARAT

*Wawan Suswanda & Desy Pratiwi*

ANALISIS PENILAIAN PRESTASI KERJA PNS DI BADAN  
KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA KABUPATEN BULUNGAN  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

*Patri Juari & Ayu Widowati Johannes*

INSTITUT PEMERINTAHN DALAM NEGERI KAMPUS KALIMANTAN BARAT  
2018